



## Service Description

### Custom Development Service

Subject to the respective Order Form, SAP is offering certain Custom Development Services to design and develop individual, Licensee specific functionality by extending and enhancing Licensee's Base Software based on a mutually agreed description of the work.

#### 1. Definitions

“**Acceptance Test**” is the basis for the acceptance of the Features as defined in section 3 below.

“**Acceptance Test Procedures**” or “**ATP**” means test programs and scenarios for acceptance testing in accordance with section 3 below.

“**Base Software**” means the release, version and/or support pack level of one or more SAP Software components defined in the Scope Document upon which the installation and use of the Features depends/operates. Base Software is not licensed under Custom Development Services and must be acquired separately.

“**Business Requirements**” means the Licensee's business requirements as set out in the Solution Proposal.

“**Custom Development Services**” means services agreed by the parties under the respective Order Form, and described in the relevant Scope Document. The services may contain a mutually agreed description of the work (Specification/Product Backlog, as defined below), custom-made Features, and their documentation, as the case may be.

“**Features**” means the SAP Software functionality to be developed and provided as part of the Custom Development Services hereunder. Features are Deliverables.

“**Product Backlog**” is the description of work for projects carried out following the SAP Custom Development Methodology Scrum Lifecycle. It consists of the Product Backlog Items. The final version of the Product Backlog contains the sole technical and legally binding description of the Features. The final version of the Product Backlog is the basis for the Acceptance Tests of the Features. The Product Backlog is a Deliverable.

“**Product Backlog Item**” consists of the Licensee's requirements to be realized as Features by SAP, and their respective functional description, as well as the mutually agreed priorities, acceptance criteria, and status of completion of the Features to be provided.

“**SAP Custom Development Methodology Scrum Lifecycle**” means an iterative and incremental agile project management method, according to which the Licensee's requirements are realized successively as Features within Sprints.

“**SAP Custom Development Methodology Waterfall Lifecycle**” means a sequential project management method, according to which the Licensee's requirements are realized consecutively as Features through the phases of the project lifecycle.

“**Solution Proposal**” contains the description of Licensee's Business Requirements and a high level solution overview.

“**Specification**” is the description of work for projects carried out following the SAP Custom Development Methodology Waterfall Lifecycle. It contains the sole technical and legally binding description of the Features. The Specification is the basis for the Acceptance Tests of the Features. The Specification is a Deliverable.

“**Sprint**” means a set period of time during which specific work has to be completed and made ready for review.

## Описание услуги

### Услуга специализированной разработки

Согласно условиям соответствующей Формы заказа, SAP предлагает определенные Услуги специализированной разработки для проектирования и разработки индивидуальных, специфических для Лицензиата функций путем расширения и совершенствования Основного ПО Лицензиата на базе взаимно согласованных описаний работ.

#### 1. Определения

«**Приемочные испытания**» – основание для приемки Функций в соответствии с нижеследующим разделом 3.

«**Процедуры приемочных испытаний**» («**ППИ**») – программы и сценарии проведения приемочных испытаний в соответствии с нижеследующим разделом 3.

«**Основное ПО**» – выпуск, версия и/или уровень пакета поддержки одного или нескольких компонентов Программного обеспечения SAP, которые определяются в Документе по объему и от которых зависит установка и использование Функций. Основное ПО не лицензируется в рамках Услуг специализированной разработки, его следует приобретать за отдельную плату.

«**Бизнес-требования**» – бизнес-требования Лицензиата в том виде, как они изложены в Предлагаемом решении.

«**Услуги пользовательской разработки**» – услуги, состав которых согласован сторонами в соответствующей Форме заказа и описан в соответствующем Документе по объему. Услуги могут содержать согласованное описание работ (Спецификацию/Функционал продукта, как описано ниже), пользовательские Функции и их документацию, в зависимости от обстоятельств.

«**Функции**» – функциональные элементы Программного обеспечения SAP, разрабатываемые и предоставляемые в рамках Услуг специализированной разработки по настоящему соглашению. Функции являются Позициями поставки.

«**Функционал продукта**» – это описание работ по проектам, выполненных согласно методологии SAP Custom Development – модель жизненного цикла Scrum. Описание состоит из Позиций функционала продукта. Окончательная версия Функционала продукта содержит единственное техническое и юридически обязывающее описание Функций. Окончательная версия Функционала продукта служит основой для Приемочного тестирования Функций. Функционал продукта является Позицией поставки.

«**Позиция функционала продукта**» состоит из потребностей Лицензиата, которые SAP необходимо реализовать как Функции, и соответствующих функциональных описаний, а также согласованных приоритетов, критериев приемки и статуса выполнения предоставляемых Функций.

«**Методология SAP Custom Development – модели жизненного цикла Scrum**» – это интерактивный поступательный метод гибкого управления проектом, согласно которому потребности Лицензиата успешно реализуются в качестве Функций в ходе Спринтов.

«**Методология SAP Custom Development – каскадный жизненный цикл**» – это последовательный метод управления проектом, согласно которому потребности Лицензиата реализуются поочередно в качестве Функций в течение фаз жизненного цикла проекта.

«**Предлагаемое решение**» содержит описание Бизнес-требований Лицензиата и высокоуровневый обзор решения.

«**Спецификация**» – это описание работ по проектам, выполняемым согласно методологии SAP Custom Development – каскадный жизненный цикл. Она содержит единственное техническое юридически обязывающее описание Функций. Спецификация служит основой для Приемочных испытаний Функций. Спецификация является Позицией поставки.

«**Спринт**» – это установленный период времени, в течение которого должна быть выполнена и представлена к рассмотрению определенная работа.

## 2. SAP Custom Development Methodology

SAP will provide Custom Development Services applying one of its Custom Development Methodology Lifecycles described below. The applicable Custom Development Methodology will be stated in the respective Scope Document.

- 2.1 SAP Custom Development Methodology Waterfall Lifecycle
- 2.1.1 To begin with, SAP and the Licensee will onboard their project resources, and set up their project administration and logistics.
- 2.1.2 Then, in the next step, SAP will either:
- Write the Specification based on the Business Requirements as set out in the Solution Proposal, if there is no Specification available. The Specification will have to be formally accepted by the Licensee in written form according to section 3 below. After acceptance by Licensee, SAP will start the development phase based on this Specification;
- or
- Start directly with the development phase, if the Specification is already available. In this case, the Specification will be attached to the Scope Document as Annex 1.
- 2.1.3 During the development phase and until the Deliverables have been fully and finally accepted, both parties may request changes in writing to the Custom Development Services, in accordance with the Change Request procedure defined in section 4 below.
- 2.1.4 Upon completion of the Features, an integration test of all developed Features will be executed by SAP, based on test cases provided by Licensee.
- 2.1.5 After SAP has completed the integration test, SAP will make available the Features in Licensee's system landscape or on the SAP Service Marketplace for download, as the case may be. Upon declaration of development readiness of the Features, the period for conducting Acceptance Tests begins.

## 2.2 SAP Custom Development Methodology Scrum Lifecycle

- 2.2.1 SAP and the Licensee will onboard their project resources, and set up their project administration and logistics.
- 2.2.2 Moreover, SAP will designate a product owner ("Product Owner") as the first contact person to discuss Licensee's requirements and their priorities. The Product Owner will be responsible for managing the Product Backlog, and for assigning the final priorities taking into account Licensee's business needs, the technical feasibility, and the dependencies.
- 2.2.3 Then, in the next step, SAP will either:
- Assemble the first version of the Product Backlog based on the Business Requirements as described in the Solution Proposal, if there is no first version of the Product Backlog available. The first version of the Product Backlog will have to be formally accepted by the Licensee in written form in accordance with section 3 below. After acceptance by Licensee, the first Sprint will start;

## 2. Методология SAP Custom Development

SAP предоставит Услуги специализированной разработки, применяя одну из Методологий жизненного цикла специализированной разработки, описанных ниже. Применимые Методологии специализированной разработки описаны в соответствующем Документе объема.

- 2.1 Методология SAP Custom Development – каскадный жизненный цикл
- 2.1.1 Сначала SAP и Лицензиат назначают специалистов по проекту и формируют административную и логистическую инфраструктуру.
- 2.1.2 На следующем этапе SAP сделает одно из следующего:
- Если Спецификация недоступна, подготовит Спецификацию согласно Бизнес-требованиям, описанным в Предлагаемом решении. Лицензиат формально примет Спецификацию в письменном виде согласно разделу 3 ниже. После приемки Лицензиатом SAP начнет фазу разработки согласно Спецификации.

ИЛИ

- Если спецификация уже доступна, сразу начнут с фазы разработки. В этом случае Спецификация будет приложена к Документу объема как Приложение 1.
- 2.1.3 На фазе разработки и до полной поставки и окончательной приемки Позиций поставки обе стороны могут письменно запрашивать изменения в Услугах специализированной разработки в соответствии с процедурой Запросов на изменение, определенной в разделе 4 ниже.
- 2.1.4 По завершении реализации Функций SAP проводит интеграционное тестирование всех разработанных Функций, опираясь на сценарии тестирования, предложенные Лицензиатом.
- 2.1.5 После завершения интеграционного тестирования SAP делает Функции доступными для использования в системном ландшафте Лицензиата или доступными для выгрузки с сайта SAP Service Marketplace, в зависимости от обстоятельств. После объявления о готовности разработанных Функций начинается период Приемочных испытаний.
- 2.2 Методология SAP Custom Development – модели жизненного цикла Scrum
- 2.2.1 SAP и Лицензиат назначают специалистов по проекту и формируют административную и логистическую инфраструктуру.
- 2.2.2 Кроме того, SAP назначает сотрудника, ответственного за продукт («Ответственный за продукт»), который станет первым контактным лицом по вопросам обсуждения требований Лицензиата и их приоритетов. Ответственный за продукт является ответственным лицом при управлении Функционалом продукта и назначении окончательных приоритетов с учетом бизнес-потребностей Лицензиата, технической возможности и зависимостей.
- 2.2.3 На следующем этапе SAP сделает одно из следующего:
- Если первая версия Функционала продукта недоступна, подготовит первую версию Функционала продукта согласно Бизнес-требованиям, как описано в Предлагаемом решении. Лицензиат формально примет первую версию Функционала продукта в письменном виде согласно разделу 3 ниже. После приемки Лицензиатом начинается первый Спринт;

or

- Start directly with the first Sprint, if the first version of the Product Backlog is already available. In this case, the first version of the Product Backlog will be attached to the Scope Document as Annex 1.

2.2.4 At the beginning of each Sprint, SAP will conduct a planning meeting to decide which Product Backlog Items will be elaborated and realized as Features by SAP in the Sprint. The respective Product Backlog Items will have to be sufficiently detailed to enable SAP to develop the Features. At the end of each Sprint, a review meeting will take place in which SAP will present to the Licensee the Features that have been developed during the Sprint. During the review meeting, Licensee will confirm the completed Product Backlog Items. Confirmed Product Backlog Items will move to status "completed" in the next version of the Product Backlog. Any changes to such completed Product Backlog Items will have to be subject to section 2.2.5 below. As far as a Product Backlog Item is not confirmed, the status will remain "in progress". Licensee's confirmation must be based on the item description and on the corresponding acceptance criteria. SAP will prepare minutes of the sprint review meeting, reflecting objections to the demonstrated Features by Licensee, if any. SAP will send the sprint review meeting minutes to the Licensee via email, and the Licensee will consent to or object to the minutes also via email without delay. Necessary adjustments to the Features will be taken into the next Sprints.

2.2.5 The Licensee can request changes to the Product Backlog Items at any time, except during the Sprint where the respective Product Backlog Items are realized.

- In case the sum of all the changes required by Licensee has an impact on the total project effort and project price, SAP will require Licensee to request a change through the Change Request procedure defined in section 4 below.
- If changes required by Licensee are neutral in effort and do not impact the project price, the following procedure applies.

SAP will investigate the possibilities of making the changes and inform Licensee accordingly.

In case of an affirmative response, and if SAP agrees to, SAP will create a new version of the Product Backlog and will submit it to Licensee's project lead via email for review and declaration of consent. Licensee's project lead will inform SAP's project lead without delay via email about receipt of the new version of the Product Backlog.

If Licensee consents or does not object via email to the new version of the Product Backlog within a period of 5 working days, the new version of the Product Backlog will be deemed confirmed by Licensee, and it will be legally binding upon the parties, superseding all previous versions.

If Licensee suggests modifications to the new version of the Product Backlog via email within the 5 working days period of time, SAP will also have a period of 5 working days to review Licensee's proposed modifications. Granted that they are reasonable and feasible, and based on SAP's own decision, SAP will include the proposed modifications in the new version of the Product Backlog and will submit it to Licensee. This new version of the Product Backlog will be deemed confirmed by

ИЛИ

- Если первая версия Функционала продукта уже доступна, начнет сразу с первого Спринта. В этом случае первая версия Функционала продукта будет приложена к Документу объема как Приложение 1.

2.2.4 В начале каждого Спринта SAP проводит совещание по планированию, на котором определяется, какие Позиции функционала продукта следует реализовать в виде функций в рамках данного Спринта. Отобранные Позиции функционала продукта уточняются и детализируются до уровня, необходимого для разработки Функций. В конце каждого Спринта проводится обзорное совещание, на котором SAP представляет Лицензиату Функции, разработанные в рамках данного Спринта. На этом же совещании Лицензиат подтверждает завершение Позиций функционала продукта. Завершенные Позиции функционала продукта переводятся в следующей версии Функционала продукта в статус «Завершено». Любые изменения в завершенных Позициях функционала продукта регулируются условиями раздела 2.2.5 ниже. Пока Позиция функционала продукта не завершена, она остается в статусе «В обработке». Лицензиат подтверждает позиции, опираясь на их описание и соответствующие критерии приемки. SAP составляет протокол обзорного совещания по Спринту, включая в него замечания Лицензиата по продемонстрированным Функциям, если таковые возникнут. SAP отправляет Лицензиату протокол совещания по электронной почте, и Лицензиат безотлагательно отвечает по электронной почте, выражая свое согласие или возражение против протокола. При проведении последующих Спринтов в Функции вносятся необходимые корректировки.

2.2.5 Лицензиат может запросить внесение изменений в Позиции функционала продукта в любое время, за исключением Спринта, в рамках которого эти Позиции функционала продукта реализуются.

- Если окажется, что все запрошенные Лицензиатом изменения в совокупности повлияют на общий объем работ и стоимость проекта, SAP предложит Лицензиату использовать стандартную процедуру Запроса на изменение, определенную в разделе 4 ниже.
- Если изменения, запрошенные Лицензиатом, не требуют значительных усилий и не влияют на цену проекта, применяется следующая процедура.

SAP рассмотрит возможности внесения изменений и уведомит Лицензиата.

С согласия SAP и при положительном ответе SAP создаст новую версию Функционала продукта, передав ее руководителям проекта Лицензиата по электронной почте с предложением рассмотреть и выразить согласие. Руководители проекта со стороны Лицензиата должны безотлагательно известить руководителей проекта со стороны SAP по электронной почте о принятии новой версии Функционала продукта.

Если Лицензиат в течение 5 рабочих дней не сообщит по электронной почте о возражениях против новой версии Функционала продукта или выразит свое согласие, она будет считаться подтвержденной Лицензиатом и станет юридически обязывающим документом для обеих сторон, заменяя собой все предыдущие версии.

Если Лицензиат в течение 5 рабочих дней представит по электронной почте предложения по изменению новой версии Функционала продукта, SAP в течение еще 5 рабочих дней рассматривает предложения Лицензиата. По собственному усмотрению SAP и при условии целесообразности и осуществимости таких предложений SAP включит предложенные изменения в новую версию Функционала продукта и отправит ее Лицензиату. Новая

Licensee, and it will be legally binding upon the parties, superseding all previous versions of the Product Backlog, unless Licensee objects to it within a period of 1 working day.

- 2.2.6 For clarification purposes only, it is here stated: (i) that the content of an already agreed version of the Product Backlog can only be changed in case of an agreement between the parties, and (ii) that in case of contradiction between agreed versions of the Product Backlog, the most recent version will prevail over the others.
- 2.2.7 The last confirmed version of the Product Backlog will constitute the final version of the Product Backlog. It is the only contractually binding description of the Features and it will be the basis for the acceptance of the Features by Licensee.
- 2.2.8 Upon completion of the Features, an integration test of all developed Features will be executed by SAP, based on test cases provided by Licensee.
- 2.2.9 After SAP has completed the integration test, SAP will make available the Features in Licensee's system landscape or on the SAP Service Marketplace for download, as the case may be. Upon declaration of development readiness of the Features, the period for conducting Acceptance Tests begins.

### 3. Tests and Acceptance

- 3.1 All Deliverables will be subject to acceptance by Licensee.
- 3.2 SAP can require from Licensee a completed acceptance protocol provided by SAP for all Deliverables (particularly the Specification/the first version of the Product Backlog, and the Features) that are able to be accepted unless Licensee rejects such Deliverables in accordance with section 3.4 or 3.8 below.
- 3.3 For individual milestones, and where a Deliverable can be separated into discrete parts, SAP can request acceptance for part-completed Deliverables. In this case, the acceptance of the last part of the Deliverable is deemed to constitute the final acceptance of the entire Deliverable.
- 3.4 SAP shall provide the Deliverables for acceptance in the language, form and format specified in the Scope Document.
- 3.5 Licensee shall declare acceptance of the Specification/the first version of the Product Backlog, if it is materially consistent with the Business Requirements and is free of any Material Defects. The Specification/the first version of the Product Backlog is deemed to be accepted if Licensee does not report in writing any material inconsistency with the Business Requirements or any Material Defects within 10 days after provision of the Specification/the first version of the Product Backlog for acceptance. Licensee shall not unreasonably withhold, delay, or refuse the acceptance of the Specification/the first version of the Product Backlog in case of only immaterial defects.
- 3.6 The parties shall develop and agree on Acceptance Test Procedures for the acceptance of the Features. Acceptance Test Procedures for other Deliverables may be agreed upon by the parties.
- 3.7 The period for conducting Acceptance Tests for the Features begins when SAP informs the Licensee that the Features are available: (i) for electronic download on the SAP Service Marketplace; or (ii) on Licensee's system landscape. Licensee

версия Функционала продукта будет считаться подтвержденной Лицензиатом и станет юридически обязывающим документом для обеих сторон, заменяя собой все предыдущие версии Функционала продукта, если Лицензиат не выдвинет возражений в течение 1 рабочего дня.

- 2.2.6 Во избежание разночтений уточняется: (i) содержание уже согласованной версии Функционала продукта может быть изменено только по взаимному соглашению сторон; (ii) в случае противоречий между согласованными версиями Функционала продукта преимущественную силу над прочими имеет более поздняя версия.
- 2.2.7 Последняя подтвержденная версия Функционала продукта становится окончательной версией Функционала продукта. Она считается единственным юридически обязывающим описанием Функций и служит основой для приемки Функций Лицензиатом.
- 2.2.8 По завершении реализации Функций SAP проводит интеграционное тестирование всех разработанных Функций, опираясь на сценарии тестирования, предложенные Лицензиатом.
- 2.2.9 После завершения интеграционного тестирования SAP делает Функции доступными для использования в системном ландшафте Лицензиата или доступными для выгрузки с сайта SAP Service Marketplace, в зависимости от обстоятельств. После объявления о готовности разработанных Функций начинается период Приемочных испытаний.

### 3. Тестирование и приемка

- 3.1 Все Позиции поставки должны быть приняты Лицензиатом.
- 3.2 SAP вправе потребовать от Лицензиата представления полностью оформленного приема-сдаточного акта, предоставляемого SAP, на все Позиции поставки (включая Спецификацию/окончательную версию Функционала продукта и Функции), которые могут быть приняты, если только Лицензиат не откажется от таких Позиций поставки в порядке, предусмотренном разделами 3.4 или 3.8 ниже.
- 3.3 На отдельных этапах, если Позиция поставки допускает разделение на отдельные части, SAP вправе требовать приемки частично завершенных Позиций поставки. В таких случаях приемка последней части Позиции поставки считается окончательной приемкой всей Позиции поставки.
- 3.4 SAP представляет Позиции поставки для приемки на языке, в форме и формате, которые указаны в Документе по объему.
- 3.5 Лицензиат объявит о приемке Спецификации/первой версии Функционала продукта, если она в целом соответствует Бизнес-требованиям и не имеет Существенных дефектов. Спецификация/первая версия Функционала продукта считается принятой, если Лицензиат письменно не сообщает о существенных противоречиях Бизнес-требованиям и Существенных дефектах в течение 10 дней после предоставления Спецификации/первой версии Функционала продукта для приемки. Лицензиат обязуется не задерживать приемку Спецификации/первой версии Функционала продукта и не отказывать в ней без разумного обоснования или при наличии только несущественных дефектов.
- 3.6 Стороны разработают и согласуют Процедуры приемочных испытаний для приемки Функций. Процедуры приемочных испытаний для прочих Позиций поставки могут быть согласованы сторонами.
- 3.7 Период проведения Приемочных испытаний для Функций начинается с момента уведомления SAP Лицензиата о доступности Функций: (i) для электронной загрузки с сайта SAP Service Marketplace; или (ii) в системном ландшафте

shall commence the Acceptance Test Procedure without delay once informed.

- 3.8 If the Acceptance Tests prove to be successful, Licensee will promptly declare acceptance of the Features (or part of them) by submitting to SAP a completed acceptance protocol provided by SAP. The Acceptance Tests shall be deemed successful if the Features substantially comply with the Specification/the final version of the Product Backlog and are free of any Material Defects.
- 3.9 In case it is revealed in the course of the Acceptance Tests that the Features do not substantially comply with the Specification/the final version of the Product Backlog, and/or are not free of Material Defects, Licensee may refuse to declare acceptance and shall grant SAP an additional period of time to eliminate deviations from the Specification/the final version of the Product Backlog and/or Material Defects. The identification of any failure to meet the above criteria must include a precise description of the problem, and all relevant information that is reasonably required by SAP in order to rework the Features. After expiry of this additional period of time, the ATP shall be repeated ("first repeat test"). If the first repeat test still reveals Material Defects and/or deviations from the Specification/the final version of the Product Backlog which legitimate the refusal of the acceptance, then second and third repeat tests shall be carried out on the same basis as the first repeat test. If the Features fail the third repeat test, Licensee is entitled to the rights stated in the One Service General Terms and Conditions. Licensee shall not unreasonably withhold, delay, or refuse the acceptance of the Features in case of only immaterial defects.
- 3.10 The Features are deemed to be accepted on the earliest of the following to occur: (i) if Licensee does not report in writing or use SAP's support infrastructure to report any Material Defects and/or deviations from the Specification/the final version of the Product Backlog within 20 days after Licensee has been informed to commence the ATP; (ii) if Licensee starts the implementation of the Features; or (iii) if Licensee sets the Features into productive use.

#### 4. Change Request Procedure

- 4.1 Until the Deliverables have been fully and finally accepted, both parties can request changes to the Custom Development Services (herein: "Change Request").
- 4.2 Any request for change made by the Licensee or SAP must be in writing and in the format as agreed in the Change Request form attached to the One Service Order Form.
- 4.3 Upon receipt of a Change Request from the Licensee, SAP will investigate the possibilities of making the change and inform the Licensee accordingly within a reasonable period of time.
- In case of an affirmative response, SAP will provide the Licensee with a change offer specifying the effects of the change on compensation, timing, and other parts of the Custom Development Services. Licensee must inform SAP in writing within the next 5 working days if the change offer is accepted. If after presentation of the change offer by SAP no agreement is reached between the parties within a period of 2 weeks, SAP will continue to perform the Custom Development Services as initially agreed.

Лицензиата. Лицензиат безотлагательно приступает к Процедуре приемочных испытаний после получения такой информации.

- 3.8 В случае успеха Приемочных испытаний Лицензиат немедленно заявит о приемке Функций (или их части), отправив SAP заполненный приемо-сдаточный акт, предоставленный SAP. Приемочные испытания признаются успешными, если Функции в целом соответствуют Спецификации/окончательной версии Функционала продукта и не имеют Существенных дефектов.
- 3.9 В случае, если во время Приемочных испытаний обнаруживается несоответствие Функций Спецификации/окончательной версии Функционала продукта или наличие в них Существенных дефектов, Лицензиат может отказать в приемке и предоставить SAP дополнительный период для устранения отклонений от Спецификации/окончательной версии Функционала продукта или устранения Существенных дефектов. Описание несоответствия вышеуказанным критериям должно включать точное изложение проблемы и всю относящуюся к ней информацию, обоснованно необходимую SAP для внесения исправлений в Функции. По истечении такого дополнительного срока ППИ повторяется («первый повтор испытаний»). Если в результате первого повтора испытаний будут выявлены Существенные дефекты и/или отклонения от Спецификации/окончательной версии Функционала продукта, которые могут служить основанием для отказа в приемке, выполняется второй и третий повтор испытаний на тех же условиях, что и первый. Если Функции не пройдут и третье повторное испытание, Лицензиат может воспользоваться правами, предусмотренными Общими условиями и положениями для One Service. Лицензиат обязуется не задерживать приемку Функций и не отказываться в ней без разумного обоснования или при наличии только несущественных дефектов.
- 3.10 Функции считаются принятыми с наступлением наиболее раннего из следующих условий: (i) если Лицензиат в течение 20 дней после того, как он был информирован о возможности приступить к ППИ, письменно не уведомил о каких-либо Существенных дефектах и/или отклонениях от Спецификации/окончательной версии Функционала продукта (или не воспользовался инфраструктурой поддержки SAP для такого уведомления); (ii) если Лицензиат начинает внедрение Функций, или (iii) если Лицензиат вводит Функции в продуктивную эксплуатацию.

#### 4. Процедура запроса на изменение

- 4.1 До полной и окончательной приемки Положений поставки обе стороны могут запрашивать изменения в Услугах специализированной разработки (далее – «Запрос на изменение»).
- 4.2 Любой запрос на изменение Лицензиата или SAP должен быть составлен в письменном виде с использованием согласованной формы Запроса на изменение, прилагаемой к Форме заказа One Service.
- 4.3 Получив от Лицензиата Запрос на изменение, SAP изучает возможности внесения изменения и информирует Лицензиата о результатах в разумные сроки.
- В случае положительного ответа SAP передает Лицензиату предложение по изменению, указывая в нем, как изменение отразится на размерах компенсации, сроках и других аспектах Услуг специализированной разработки. После этого Лицензиат должен в течение 5 рабочих дней сообщить в SAP в письменной форме о том, принимает ли он предложение по изменению. Если в течение 2 недель после передачи предложения SAP по изменению стороны не достигнут договоренности, SAP продолжит исполнять Услуги специализированной разработки на первоначально согласованных условиях.

- If SAP is unable to issue a change offer, SAP will continue to perform the Custom Development Services as initially agreed.

4.4 Time schedules contained in the Scope Document shall be adjusted taking into account the period during which SAP investigates the possibilities of the requested change, prepares a change offer, or negotiates with the Licensee regarding the commercial and contractual aspects of the change.

4.5 If the investigation of a Change Request itself requires substantial work, SAP is entitled to bill separately for that work.

4.6 If SAP submits a Change Request, Licensee must notify SAP in writing within 10 working days whether it accepts the change or not.

## 5. Project Roles

Each party shall designate a project manager to co-operate reasonably with each other with the aim of completing the Deliverables described in the Scope Document. The project managers from each party are responsible to create a mutually agreed project plan, manage their project resources and check the progress of the Custom Development Services.

If the project requires high level of governance and/or project administration, each party shall designate suitable representatives to serve on a steering committee. The steering committee shall meet at regular defined intervals to discuss the project progress and resolve any issues arising during the project that cannot be resolved through consultation of the teams.

Each party may name a member of its executive management to be an executive sponsor who shall assume overall responsibility for the steering of the project.

## 6. Licensee's Responsibilities

Licensee shall be responsible for:

- Holding a license (under the License Agreement) for the required Base Software, as stated in the Scope Document. Licensee shall install the Base Software in the development environment:

(1) at project start, if the Custom Development Services are to be provided in Licensee's system landscape;

(2) in advance of the delivery of the Features, if the Custom Development Services are to be provided on a system landscape provided by SAP.

- Designating appropriate Licensee project team members to actively carry out the following activities including but not limited to:
  - Participating in workshops to clarify the Licensee's requirements
  - Creating business process descriptions
  - Reviewing the documents decided by the parties
  - Examining and accepting the Specification/the first version of the Product Backlog
  - Reviewing and confirming subsequent versions of the Product Backlog (if applicable)
  - Provisioning test data and test cases for use in SAP's integration test and Licensee's Acceptance Tests

- Если SAP не может представить предложение по изменению, SAP продолжает исполнять Услуги специализированной разработки на первоначально согласованных условиях.

4.4 Графики работ, содержащиеся в Документе по объему, подлежат корректировке с учетом периода, в течение которого SAP изучает возможности внесения запрошенного изменения, готовит предложение по изменению или согласует с Лицензиатом коммерческие и договорные аспекты изменения.

4.5 Если изучение самого Запроса на изменение требует значительного объема работы, SAP имеет право выставить отдельный счет за такую работу.

4.6 Если SAP подает Запрос на изменение, Лицензиат должен в течение 10 рабочих дней в письменной форме уведомить SAP о том, принимает ли он данный запрос.

## 5. Роли в рамках проекта

Каждая сторона назначает руководителей проекта, которые в разумных пределах сотрудничают друг с другом с целью завершения разработки. Позиций поставки, описанных в Документе по объему. Руководитель проекта с каждой из сторон несет ответственность за составление согласованного плана проекта, управление ресурсами своего проекта и контроль хода выполнения Услуг специализированной разработки.

Если для выполнения проекта требуется более высокий уровень руководства и/или администрирования, каждая сторона выделяет сотрудников для включения в состав управляющего комитета. Управляющий комитет проводит регулярные совещания для обсуждения прогресса проекта и разрешения проблем, возникших в ходе его выполнения, если эти проблемы не могут быть разрешены путем консультации рабочих групп.

Каждая из сторон может назначить одного из своих руководителей на роль куратора проекта, который будет нести общую ответственность за руководство проектом.

## 6. Полномочия Лицензиата

На Лицензиата возлагается следующая ответственность:

- Получение лицензии (по Лицензионному соглашению) на требуемое Основное ПО, согласно условиям Документа по объему. Лицензиат должен установить Основное ПО в среде разработок:

(1) на момент начала проекта, если Услуги специализированной разработки должны предоставляться в системном ландшафте Лицензиата, или

(2) до поставки Функций, если Услуги специализированной разработки должны предоставляться в системном ландшафте, поставляемом SAP.

- Назначение в проектную группу Лицензиата подходящих сотрудников для активного выполнения следующих мероприятий, включая в том числе:
  - Участие в работе семинаров для уточнения бизнес-требований Лицензиата
  - Создание описаний бизнес-процессов
  - Проверка документов, согласованных сторонами
  - Проверка и приемка Спецификации/первой версии Функционала продукта
  - Проверка и утверждение последующих версий Функционала продукта (если применимо)
  - Предоставление тестовых данных и сценариев тестирования для использования в тестировании интеграции SAP и Приемочных испытаниях Лицензиата

- Planning and executing the Acceptance Tests
  - Accepting the Features
  - Installing the Features
  - Participating in Licensee's/SAP's development team meetings and conference calls, in particular, and as applicable, in sprint review meetings or software demonstrations
  - Providing SAP with information concerning applicable Licensee's requirements and procedures for its area of business as necessary for the development of the Features
- Ensuring that Licensee's project manager and project team members are qualified for their functions and that they have or will acquire sufficient knowledge of SAP Software to accomplish their activities efficiently.
  - Setting up and administrating an appropriate system landscape for development, test, and operation of the Features, as needed.
- Планирование и проведение Приемочных испытаний
  - Приемка Функций
  - Установка Функций
  - Участие во встречах и селекторных совещаниях групп разработки Лицензиата/SAP, в частности, если применимо, в совещаниях по проверке спринтов и демонстрациях программного обеспечения
  - Передача в SAP информации, которая касается Бизнес-требований и процедур, применимых в сфере деятельности Лицензиата, и необходима для разработки Функций.
- Обеспечение соответствия уровня подготовки руководителя проекта и членов проектной группы Лицензиата квалификационным требованиям и наличия у них (или приобретения ими) знаний о Программном обеспечении SAP, достаточных для эффективного выполнения своих функций
  - Настройка и администрирование соответствующего системного ландшафта для разработки, тестирования и использования Функций при необходимости.

## 7. General

- 7.1 If SAP considers that a material response or action required from Licensee is delayed to a point that the project Deliverables' schedule is being negatively impacted or cannot reasonably be met due to such delay, SAP will promptly inform the Licensee in writing. Licensee shall then either: (i) immediately respond; (ii) take the required action; or (iii) request a suspension of the project or of the Custom Development Services concerned, provided that Licensee assumes any additional costs associated with such suspension on the basis of the then current SAP prices and rates. In connection with any notice provided by SAP pursuant to this section, Licensee agrees to respond to it in writing within 24 hours after having received it from SAP. Should Licensee not respond within 24 hours, the overall Project timeline will be extended, at minimum, by the time associated with Licensee's delay.
- 7.2 The SAP employees assigned for the Custom Development Services will be under the direction of SAP and will be located at SAP sites. Travel of SAP employees shall be agreed upon between the parties as deemed necessary.
- 7.3 Licensee acknowledges and agrees that SAP's ability to provide the Custom Development Services specified in the respective Order Form depend upon contributions to be provided by Licensee. Licensee acknowledges being responsible: (i) if Licensee (or any third parties acting on Licensee's behalf) fails to provide any material contribution that is necessary for SAP to perform the Custom Development Services; (ii) if the project is delayed due to Licensee's (or any third parties acting on Licensee's behalf) failure to provide on time any material contribution that is necessary for SAP to perform the Custom Development Services; and/or (iii) of any contribution provided by Licensee (or any third parties acting on Licensee's behalf).
- 7.4 If information or documentation contributed by the Licensee proves to be incorrect, incomplete, ambiguous, or cannot be followed from an objective point of view, Licensee will immediately (particularly after being requested by SAP) make the necessary corrections and/or supplements. Licensee will,

## 7. Общие положения

- 7.1 Если SAP установит, что при выполнении Лицензиатом какого-либо существенного действия возникла задержка, которая негативно повлияет на соблюдение графика Позиций поставки по проекту или сделает невозможным соблюдение графика разумными методами, SAP незамедлительно направит Лицензиату соответствующее письменное уведомление. Лицензиат должен сделать одно из следующего: (i) дать немедленный ответ, (ii) выполнить требуемое действие или (iii) запросить приостановку проекта или соответствующих Услуг специализированной разработки при условии, что Лицензиат примет на себя обязательство оплатить все дополнительные затраты, связанные с такой приостановкой, согласно действующим на тот момент ценам/ставкам SAP. При получении от SAP каких-либо уведомлений в соответствии с данным разделом Лицензиат обязуется письменно ответить на них в течение 24 часов после их получения от SAP. Если Лицензиат не предоставит такой ответ в течение 24 часов, общие сроки проекта продлеваются по крайней мере на время задержки со стороны Лицензиата.
- 7.2 Сотрудники SAP, назначенные для участия в предоставлении Услуг специализированной разработки, будут работать на объектах SAP под руководством SAP. Командировки сотрудников SAP согласуются между сторонами по мере необходимости.
- 7.3 Лицензиат признает и соглашается с тем, что возможности SAP по оказанию Услуг специализированной разработки, указанных в соответствующей Форме заказа, зависят от определенного вклада со стороны Лицензиата. Лицензиат признает свою ответственность в следующих случаях: (i) если Лицензиат (или действующие от его имени третьи лица) не вносит существенный вклад, необходимый SAP для выполнения Услуг специализированной разработки; (ii) если в выполнении проекта произошла задержка из-за неспособности Лицензиата (или действующих от его имени третьих лиц) своевременно внести существенный вклад, необходимый SAP для выполнения Услуг специализированной разработки; и/или (iii) в отношении любого вклада со стороны Лицензиата (или действующих от его имени третьих лиц).
- 7.4 Если информация или документация, предоставляемая Лицензиатом, оказывается неверной, неполной, неоднозначной или объективно неприменимой, Лицензиат обязуется незамедлительно (в частности, после запроса со стороны SAP) внести необходимые исправления и/или

upon receipt of notice from SAP, also immediately eliminate defects on system components contributed to or caused by the Licensee.

дополнения. Лицензиат также обязуется незамедлительно после получения соответствующего уведомления от SAP устранить дефекты в системных компонентах, возникшие по вине Лицензиата.

#### **8. Support**

Support for the Features provided under the Custom Development Services subject to the respective Order Form can be offered under a separate Service ("Custom Development Support Service").

#### **8. Поддержка**

Поддержка Функций, предоставляемых в рамках Услуг специализированной разработки, указанных в соответствующей Форме заказа, может предлагаться как отдельная услуга («Услуга поддержки специализированной разработки»).